

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-705 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de creditcardmaatschappij
Datum uitspraak : 25 oktober 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de bestedingslimiet van zijn creditcards overschreven. De creditcardmaatschappij stelt automatisch een tijdelijke blokkade op de kaarten in. Na het uitvoeren van een capaciteitsberekening op basis van het inkomen van Consument stelt de creditcardmaatschappij een permanente blokkade in. Consument is het niet eens met deze berekening en stelt zich op het standpunt dat zijn inkomensten uit freelancewerkzaamheden en een algemene heffingskorting van de belastingdienst als bestendig inkomen moeten worden aangemerkt. De Commissie is van oordeel dat de creditcardmaatschappij dit binnen de redelijkheidsgrenzen zelfstandig mag bepalen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de creditcardmaatschappij;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de creditcardmaatschappij;
- het e-mailbericht van Consument d.d. 11 augustus 2017;
- het e-mailbericht van de creditcardmaatschappij d.d. 17 augustus 2017;
- het e-mailbericht van Consument d.d. 19 augustus 2017;
- het e-mailbericht van de creditcardmaatschappij d.d. 25 augustus 2017; en
- het e-mailbericht van Consument d.d. 28 augustus 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft drie creditcards van de creditcardmaatschappij, te weten een OHRA Visa Card, een Visa World Card Gold en een ANWB Card. Met een bestedingslimiet van in totaal € 12.500,-.

- 2.2 Eind 2016 heeft Consument een aanvraag bij de creditcardmaatschappij ingediend om zijn Visa World Card Gold om te zetten naar een Visa World Card Platinum.
- 2.3 Tijdens de omzettingsperiode is het gedurende korte tijd mogelijk geweest om de bestedingslimiet van zowel de oude als de nieuwe creditcard te benutten. Consument heeft op dat moment een deel van het ‘nieuwe’ bestedingslimiet benut. Hierdoor is een totaal openstaand saldo van € 16.251,68 ontstaan.
- 2.4 Omdat de bestedingslimiet hiermee werd overschreden is bedoelde creditcard op 14 januari 2017 automatisch (tijdelijk) geblokkeerd door de creditcardmaatschappij. Omdat de bestedingslimieten van de andere twee kaarten reeds eerder waren overschreden zijn deze kaarten ook automatisch (tijdelijk) geblokkeerd.
- 2.5 Op 23 januari 2017 heeft de creditcardmaatschappij op basis van de haar bekende financiële gegevens van Consument een capaciteitsberekening gemaakt. Zij heeft hierin de inkomsten van Consument uit zijn freelancewerkzaamheden en de algemene heffingskorting die zijn echtgenote van de belastingdienst ontvangt, buiten beschouwing gelaten. Deze posten werden in het verleden wel door haar meegenomen. Door een beleidswijziging kwalificeert zij echter deze posten niet meer als structureel inkomen.
- 2.6 Op 27 januari 2017 heeft de creditcardmaatschappij op basis van de uitkomst van de capaciteitsberekening besloten een permanente blokkade op de creditcards in te stellen.
- 2.7 Op 14 augustus 2017 heeft de creditcardmaatschappij nogmaals een capaciteitsberekening gemaakt op basis van de meest recente financiële gegevens van Consument onder haar huidige acceptatiebeleid. Op basis van de uitkomst van de capaciteitsberekening handhaaft zij de permanente blokkade.
- 2.8 In de toepasselijk algemene voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
“2.3. wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:
(...)
(c) Het openstaande saldo hoger is dan de bestedingslimiet.
(d) Uw financiële situatie sterk is verslechterd.”
- 2.9 In de Gedragscode Consumptief Krediet van de Nederlandse Vereniging van Banken is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
Artikel 8 Bepaling netto-inkomen
(...)
b. Voor de bepaling van het netto-inkomen kan de bank de volgende inkomstenbronnen in aanmerking nemen, als zij naar het oordeel van de bank een bestendig karakter hebben:
*werkgeverstoelage;
*provisie;
*overwerkvergoeding.
c. Voor consumenten die geen bestendig inkomen genieten uit arbeid, zoals zelfstandige ondernemers en freelancers, bepaalt de bank per geval welk deel van het inkomen een bestendig karakter draagt.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de creditcardmaatschappij wordt veroordeeld tot betaling van de schade die hij heeft geleden als gevolg van het niet kunnen gebruiken van de creditcards vanaf 27 januari 2017. Verder heeft hij bijdragen voor de creditcards betaald zonder dat hij deze heeft kunnen gebruiken.

Daarnaast heeft hij elders een reisverzekering moeten afsluiten omdat de doorlopende reisverzekering bij World Platinum als gevolg van de blokkade is komen te vervallen. De schade die Consument hierdoor heeft geleden is ten minste € 348,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de creditcardmaatschappij toerekenbaar tekort is gekomen in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de creditcardovereenkomsten. De creditcardmaatschappij heeft ten onrechte de creditcards (tijdelijk) geblokkeerd. Consument stelt zich op het standpunt dat de tekst van artikel 2.3 sub c uit de algemene voorwaarden ziet op slechts één creditcard. De creditcardmaatschappij was derhalve slechts bevoegd één kaart te blokkeren. Bovendien was de verhoging van het saldo veroorzaakt door een administratieve fout van de maatschappij zelf.

Wat betreft de permanente blokkade heeft de creditcardmaatschappij onjuiste uitgangspunten gehanteerd in haar capaciteitsberekening door onder meer geen rekening te houden met de inkomsten van Consument uit zijn freelancewerkzaamheden en de algemene heffingskorting die zijn echtgenote van de belastingdienst ontvangt. Daarnaast heeft de creditcardmaatschappij in strijd met de Gedragscode consumptief krediet van de Nederlandse vereniging van Banken gehandeld. Artikel 8 sub c van de Gedragscode biedt de mogelijkheid aan financiële instellingen zelf te bepalen welke onderdelen van freelance-inkomsten een bestendig karakter dragen.

Verweer van de Creditcardmaatschappij

3.3 De creditcardmaatschappij heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tijdelijke blokkade op 14 januari 2017

De creditcardmaatschappij heeft toegelicht dat het openstaand saldo op de Visa World Card Gold ten laste van de Visa World Card Platinum zou worden geboekt, zodat de oude, Visa World Card Gold kon worden geblokkeerd. Het overboeken hiervan heeft enige uren geduurd waardoor Consument het gehele bestedingslimiet van de nieuwe creditcard heeft kunnen opnemen. Nu de bestedingslimiet was overschreven was zij overeenkomstig artikel 2.3 sub c van de voorwaarden bevoegd de tijdelijke blokkade in te stellen. De bestedingslimieten van de andere twee creditcards, te weten de OHRA Visa Card en de ANWB Card, waren op dat moment reeds overschreden en de creditcards derhalve geblokkeerd. De stelling van Consument dat artikel 2.3 sub c van de algemene voorwaarden slechts op één creditcard zou mogen zien is in die zin minder relevant geworden, nu immers nog één ongeblokkeerde kaart resteerde. De Commissie volgt het argument van de creditcardmaatschappij in deze en oordeelt dat zij op basis van de voorwaarden bevoegd was de nieuwe creditkaart *tijdelijk* te blokkeren toen de bestedingslimiet werd overschreden. Van een onredelijk gebruik van deze bevoegdheid is geen sprake geweest. Een financieel dienstverlener moet immers haar organisatie, maar ook haar klanten, waaronder Consument, kunnen beschermen als bestedingslimieten worden overschreden.

4.2 *Permanente blokkade 27 januari 2017*

Op 27 januari 2017 heeft de creditcardmaatschappij besloten een *permanente* blokkade op de creditcards van Consument in te stellen. Deze beslissing heeft zij gebaseerd op een capaciteitsberekening onder het op dat moment geldende acceptatiebeleid. Consument kan zich niet met deze berekening verenigen. Wat partijen met name verdeeld houdt is dat de creditcardmaatschappij de freelance-inkomsten en de algemene heffingskorting niet heeft meegenomen als inkomen met een structureel karakter.

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de creditcardmaatschappij in strijd handelt met de Gedragscode consumptief krediet van de Nederlandse Vereniging van Banken omdat hierin de bevoegdheid voor een financiële instelling is vastgelegd zelf te bepalen welke bestanddelen van het inkomen uit freelancewerkzaamheden zij als bestendig aanmerkt. De creditcardmaatschappij had dus de *mogelijkheid* af te wijken van haar beleid ten gunste van Consument. De Commissie is van oordeel dat het feit dat de creditcardmaatschappij onder omstandigheden de bevoegdheid heeft af te wijken van haar vaste beleid, dit niet de conclusie meebrengt dat zij gehouden is van deze bevoegdheid gebruik te maken. Anders gezegd: een *mogelijkheid* om af te wijken is geen *verplichting* om af te wijken. Een financiële instelling heeft de vrijheid binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid haar eigen acceptatiebeleid te bepalen en hierin zelfstandig afwegingen te maken. Het staat de creditcardmaatschappij in dezen dan ook vrij te beslissen de freelance-inkomsten en de algemene heffingskorting niet als bestendig inkomen te accepteren.

4.4 *Capaciteitsberekening en blokkade 14 augustus 2017*

Op verzoek van de Commissie heeft de creditcardmaatschappij op 14 augustus 2017 nogmaals een capaciteitsberekening gemaakt op basis van haar huidige acceptatiebeleid en de meest recente financiële gegevens als door Consument na zitting aangeleverd. Uit de capaciteitsberekening blijkt dat aan de zijde van Consument onvoldoende draagkracht bestaat de creditcards te deblokken. De creditcardmaatschappij handhaaft haar standpunt en weigert de creditcards te deblokken nu de financiële situatie van Consument sterk is verslechterd overeenkomstig artikel 2.3 sub d van de algemene voorwaarden. Gelet op het hiervoor onder 4.3 overwogene is de Commissie van oordeel dat de creditcardmaatschappij hiertoe ook bevoegd was.

4.5 *Slotsom*

Samengevat heeft de creditcardmaatschappij de tijdelijke en permanente blokkades op juiste grondslagen ingesteld en heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat zij jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen uit de creditcardovereenkomsten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.